

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

#### **4.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. United Tractors (UT/Perusahaan) merupakan salah satu agen alat berat terbesar juga ternama di Indonesia yang memfasilitasi berbagai produk merek ternama dunia yaitu Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Tadano, dan Komatsu Forest. Pada tanggal 13 oktober 1972 PT. United Tractors secara resmi berdiri. Dan pada tahun itu juga perusahaan mulai melakukan penawaran saham awal bursa efek di Jakarta dan surabaya. Kemudian di tanggal 19 September 1989 menggunakan nama PT United Tractors Tbk (UNTR), hingga pemegang saham terbanyak yaitu bersama PT. Astra International Tbk. (Unitedtractors.com).

Dari situlah awal bentuk komitmen dari PT. United Tractors hingga menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energy. Hal tersebut bermanfaat bagi para pemangku kepentingan. Hingga sekarang tercatat jaringan PT United Tractors mencapai 19 kantor cabang, 22 kantor pendukung, dan 11 kantor perwakilan di seluruh penjuru negeri, salah satu cabangnya yaitu terletak di wilayah Kalimantan Timur adalah Kota Balikpapan. Tidak puas hanya menjadi distributor peralatan berat terbesar di Indonesia, Perusahaan ini juga memainkan peran aktif di bidang kontraktor penambangan dan baru-baru ini telah memulai usaha pertambangan batubara. UT menjalankan berbagai bisnisnya melalui tiga unit usaha yaitu Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan dan Pertambangan.

PT United Tractors Tbk (“UT” atau “Perseroan”) memiliki visi dan misi yaitu “Memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa”. Dari penjelasan visi dan misi, UT adalah perusahaan yang mendatangkan berbagai manfaat untuk pemegang sahamnya ataupun semua pihak berkepentingan di dalam Negeri (AlatBerat, 2014).

Kegiatan usaha United Tractors yang selalu berkembang dipastikan dapat menghasilkan kontribusi kepada pembangunan bangsa. Perusahaan mengetahui bahwasannya kelanjutan dalam perusahaan banyak dipengaruhi dari sikap perusahaan itu sebagai badan usaha yang sah. Oleh karena itu, pada awal perusahaan menegaskan niatnya sebagai badan usaha yang taat, yang mempunyai sikap atau perilaku sesuai akan hukum berlaku, aturan dan norma, menerapkan sistem manajemen yang baik dan tepat, terakhir menghasilkan manfaat untuk khalayak umum.

#### **4.2 Budaya Perusahaan**

Perusahaan pada akhirnya mempunyai dan membangun sebuah budaya organisasi yang solid dan dikenal sebagai UT Culture, dimana itu semua tertanam dalam fondasi Catur Dharma perusahaan. Menurut [unitedtractors.com](http://unitedtractors.com) (2017) “ada delapan pilar budaya Perusahaan yang disebut sebagai SOLUTION yaitu *Serve, Organized, Leading, Uniqueness, Totality, Innovative, Open-mind, Networking*”, berikut pembahasannya;

- *Serve*: dalam pemberian pelayanan terbaik terhadap customer dengan profesionalitas serta sepenuh hati.
- *Organized*: mengutamakan pola dalam pikir, kerja, dan kerjasama secara: sistematis, disiplin, menggunakan prinsip prioritas, serta tetap menghormati.

- *Leading*: menjadi paling unggul juga proaktif dengan memberikan pemecahan masalah yang terbaik, hingga menjadi teladan, inspirasi, dan motivasi kepada lingkungannya.
- *Uniqueness*: memberi solusi terbaik dengan tidak meninggalkan kepentingan perusahaannya.
- *Totality*: sadar serta penuh integritas melakukan usaha dan tanggung jawabnya yaitu memberi solusi yang tepat, lengkap, dan menyeluruh.
- *Innovative*: selalu numbu kembangkan ide baru, dengan usaha perbakan yang berkelanjutan, hingga membuat lingkungannya tentram untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi stakeholder.
- *Open-mind*: selalu menunjukkan keterbukaan hati, pikiran, sikap, dan perilaku untuk mengembangkan potensi diri dan organisasi.
- *Networking*: memperlebar jaringan yang sinergis dalam peningkatkan point tambah dari mitra dengan saling menguntungkan.

#### 4.3 Visi dan Misi Perusahaan

##### a. Visi

**Visi merupakan** serangkaian kata yang bertujuan menunjukkan impian, cita-cita atau nilai inti sebuah organisasi, perusahaan, atau instansi untuk masa depan (Salamadian, 2017). Visi dari perusahaan UT sendiri ialah menjadi perusahaan kelas dunia berbasis solusi di bidang alat berat, pertambangan dan energi, untuk menciptakan manfaat bagi para pemangku kepentingan.

##### b. Misi

**Sedangkan Misi menurut Salamadian (2017) adalah** tahapan yang harus dilalui dalam pencapaian visi dan tujuan dari perusahaan berada di tengah masyarakat. Berikut tahapan daripada Misi perusahaan UT;

1. Mempunyai tekad untuk membantu konsumen meraih keberhasilan dengan pemahaman usaha yang komprehensif dan interaksi berkelanjutan.
2. Memberikan peluang bagi setiap perusahaan agar meningkatkan derajat sosial serta aktualisasi pribadi lewat kinerjanya.
3. Menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan kepada pemangku kepentingan dengan tiga aspekimbang dalam hal ekonomi, sosial dan lingkungan.
4. Memberikan sumbangsi lebih bermakna untuk kesejahteraan bangsa.

#### **4.4 Keunggulan PT. United Tractors Tbk.**

##### **a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu hal terpenting bagi United tractors (UT) dalam masa sekarang dan yang akan datang untuk meningkatkan kualitas dan pendapatan perusahaan sendiri serta bersaing dengan seluruh kompetitornya dalam negeri, regional maupun internasional (UnitedTractors, 2017). Pembinaan dan pengembangan kinerja pegawai senantiasa dikerjakan dan ditingkatkan melalui seminar, pelatihan dan studi banding baik di dalam maupun di luar negeri. Selain itu, adapun pendidikan melalui program yang diadakan oleh divisi *tranning center* yaitu UT School. UT sewajarnya memperlakukan karyawannya sebagai mitra kerja dan aset yang paling berharga. Terkait hal itu, kamakmuran karyawan dan keluarga begitu mendapat perhatian. Fasilitas lain yang diberikan

perusahaan yaitu peluang dalam meneruskan pendidikan dalam maupun luar Negeri, penunjang karir, tunjangan kesehatan, fasilitas olahraga, rumah dinas, tunjangan pensiun, gratis pendidikan dan sebagainya. Semua ini terpusat dalam satu tujuan yaitu sumber daya manusia dengan loyalitas yang tinggi.

b. Sistem manajemen

PT United Tractors Tbk (UT) mempunyai keinginan dalam meraih misinya “Memberi sumbangan yang bermakna bagi kesejahteraan bangsa”. Usaha perusahaan dalam mewujudkan keinginan kesejahteraan bersama masyarakat Indonesia memungkinkan bahwa Perseroan bisa hidup dan berkembang dengan sehat. Kegiatan usaha ini, semakin berkembang yang akan memberikan kontribusi untuk pembangunan dan kesejahteraan Bangsa.

Dalam membangun perusahaan sebagai Masyarakat Koporasi yang Baik, membutuhkan pandangan atau panduan dalam setiap segenap karyawan UT dengan memiliki sikap dan perilaku yang baik, yaitu UT Good Corporate Governance, yang mencakup antara lain UT Code of Conduct (“UT Code of Conduct”). UT Code of Conduct disusun mengacu kepada Astra Code of Conduct yang berlandaskan pada filosofi perusahaan sebagai holding company Perseroan, Catur Dharma, khususnya, nilai Catur Dharma yang pertama yaitu bermanfaat untuk negara, dengan mempedulikan unsur-unsur pengelolaan perusahaan dengan tepat.

c. Kepedulian lingkungan dan sosial

kepedulian tersebut tumbuh dalam tanggung jawab Perusahaan, dengan meyakinkan keberlangsungan usaha mereka, oleh karena itu keberlangsungan

operasionalnya. Kepedulian pertama UT yaitu selalu memberikan produk juga fasilitas terhadap pemilik kepentingan, dan menaati aturan dan hukum berlaku di seluruh kawasan, terakhir memprioritaskan usaha keamanan, kesehatan dan penghijauan lingkungan. Adapun lainnya, turut serta dengan menyelesaikan beberapa masalah di komunitas juga global terkait kelingkungan dalam hal kebutuhan pokok perusahaan agar menghasilkan penduduk yang berkelanjutan. kepedulian akan usaha perusahaan dengan mensupport laju ekonomi bangsa yaitu memfasilitasi mesin serta kegiatan untuk industri seperti pertambangan, infrastruktur, perhutanan.

Sebagai kelanjutan dari misi, UT memiliki hubungan kerja-sama bersama para prinsipal yang bertujuan memberikan pengembangan produksi mesin yang tidak berpolusi dengan kapasitas performa yang bahan produknya yaitu transportasi, penjualan, penggunaan operasional, penjagaan, daur ulang, dan limbah. Produk yang ramah lingkungan yaitu hybrid yang memiliki minim energi bahan bakar ketika penggunaan produk. Melalui program “Brand Management”, perusahaan memberikan *service and solution* dalam menggunakan sumber daya yang lebih efektif serta peningkatan produk untuk mempertimbangkan dampak dari lingkungan dan sosial. Dengan hal tersebut, perusahaan membantu kostemer dalam meningkatkan efisiensi dan produktifitas. Perusahaan memberikan manfaat dari teknologi juga pembaruan dalam peningkatan keefektifitasan serta aktif, untuk meminimalisir akibat ke lingkungan dan sosial,

United Tractors (UT) sadar dengan operasional dipunya berdampak pada ekonomi, sosial dan lingkungan terhadap komunitas lokal di semua wilayah perusahaan. secara terbuka ikut serta dalam mengondisikan kemampuan perusahaan

untuk beroperasi. Perusahaan juga melakukan kegiatan bersama komunitas sekitar dalam mengurangi upaya yang merugikan sekitar.

Visi dan misi tersebut diartikan didalam perencanaan untuk waktu yang panjang pendek. Di dalam perencanaan waktu yang panjang, yaitu menjadi Green Corporation, dengan menjalin hubungan erat dan baik bersama komunitas sekitar, dimana kesimpulannya perusahaan mencoba menanggulangi kualitas hidup pada komunitas sekitar. Perusahaan juga mempunyai perencanaan dalam waktu yang pendek yaitu:

- a. UTREES (United Tractors for Nature and Environment Sustainability): bidang lingkungan.
- b. UTFUTURE (United Tractors for Education and Bright Future): bidang Pendidikan.
- c. UTGROWTH (United tractors for Generating Opportunities and Wealth): bidang Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat.
- d. UTCARE (United Tractors for Community Health Responsibility): bidang Kesehatan Masyarakat.
- e. UTACTION (United Tractors for Emergency Response and Action): bidang Tanggap Darurat.

#### **4.4 Unit Bisnis PT. United Tractors**

##### **1. Mesin kontruksi**

Unit usaha Mesin Konstruksi yang mengusung nama United Tractors menjalankan peran sebagai distributor alat berat terkemuka dan terbesar di Indonesia.

Sebagai distributor tunggal produk Komatsu, UD Trucks, Scania, Bomag, Tadano dan Komatsu Forest, unit usaha Mesin Konstruksi menyediakan produk alat berat untuk digunakan di sektor pertambangan, perkebunan, konstruksi dan kehutanan serta untuk *material handling* dan transportasi. Berikut merupakan penjelasan mengenai jenis-jenis mesin konstruksi yang diproduksi oleh PT. United Tractors:

a. Komatsu

**Komatsu** merupakan salah satu perusahaan ternama dengan memproduksi alat berat yaitu *hydraulic excavator*, *dump truck*, *bulldozer* yang berfungsi di berbagai sektor pemakai jasa alat berat contohnya konstruksi, pertambangan, kehutanan, dan industri. Dari tahun 1917 perusahaan ini telah berdiri dan diambil dari sebuah nama kota di Jepang yaitu Komatsu, Ishikawa. menjadi bagian dari perusahaan alat berat terbesar di dunia yang juga menguasai pasar alat berat di dalam negeri, di tahun 1973 perusahaan memberikan kepercayaan kepada PT United Tractors Tbk menjadi agen tunggal resmi di Indonesia.

b. UD Trucks

**UD Trucks** salah satu produsen truk ternama berasal dari Jepang. UD Trucks memiliki arti “*Ultimate Dependability*” merupakan wujud filosofi perusahaan. Dari tahun 1935, perusahaan mampu mencatatkan sejarah yaitu menghasilkan merek standar tinggi, nyaman dan efisien. Hingga tepat dari 1984 PT. United Tractors Tbk resmi dijadikan agen tunggal UD Trucks dalam pasar Indonesia.

c. Scania

**Scania** telah berdiri sejak tahun 1891. Hingga sekarang perusahaan mampu menghasilkan serta menjual hampir 1,4 juta truk dan bus dengan muatan banyak



sebagai suatu alat kendaraan. Scania juga merupakan penghasil truk dan bus muatan besar ternama di dunia. Hingga di tahun 2004, PT United Tractors Tbk dengan sah diberikan kepercayaan untuk pemegang agen tunggal merek Scania dalam pasar Indonesia.

d. Bomag

**Bomag** merupakan *leader* pasar dibidang teknologi pemadatan serta penghasil alat berat dalam proses aspal, pemadatan tanah, *land milling* dan juga *finisher*. Perusahaan telah berdiri dari tahun 1957 dan merek Bomag sudah menguasai bermacam kebutuhan dengan varian produk lengkap dan mempunyai sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya dimana sudah tersebar hamper seluruh dunia. Hingga ditahun 1972 akhirnya juga PT United Tractors Tbk telah resmi dijadikan distributor produk Bomag di Indonesia.

Ditahun 1983, lewat anak perusahaan PT United Tractors Pandu Engineering (“UTPE”), United Tractors mulai memasuki dalam usaha pembuatan komponen alat berat. Hingga melewati Komatsu Remanufacturing Asia (“KRA”) yang telah berdiri sejak 1997, dan PT Tekno Universal Reksajaya (“UTR”) yang sudah ada sejak 2011, PT. United Tractors mulai memasuki ke dalam jasa rekondisi mesin.

Dengan perusahaan telah berbasis solusi, selain menjual produk alat berat dan spare parts, United Tractors secara komprehensif juga menyediakan layanan berikut:

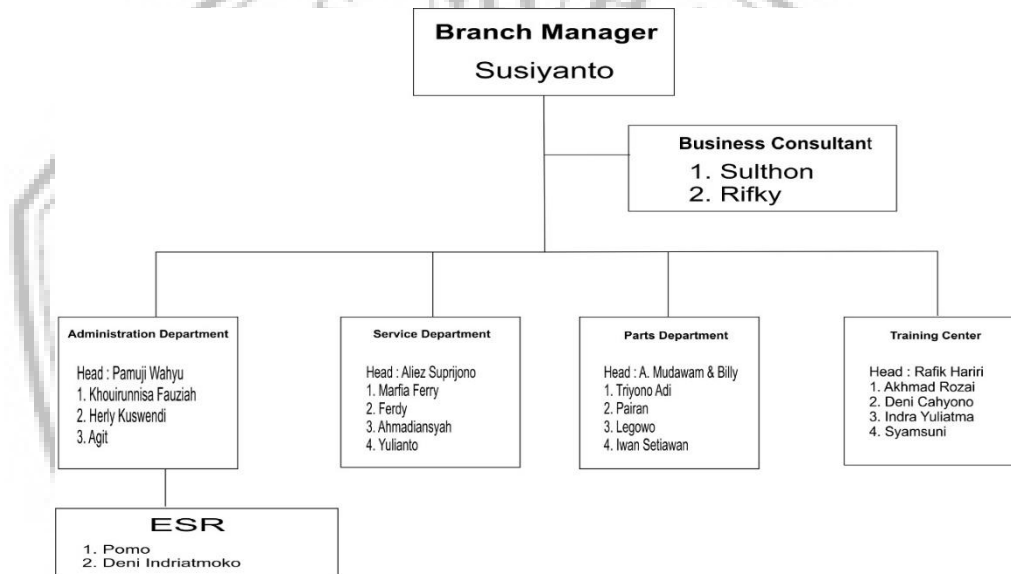
- Konsultan Lapang
- Pnegusulan Alat Berat yang Optimal
- Pengecekan Engine
- Programan Pengawasan Alat Berat

- Pembaruan Alat Berat
- Training Operator dan Mekanik
- UT Call di nomor 500 072 (24/7 pusat layanan pelanggan)
- Garansi Produk Support

#### 4.5 Struktur Organisasi PT. United Tractors Balikpapan

Gambar 1.1

##### Struktur organisasi PT. United tractors Balikpapan



Tugas-tugas pokok *department*:

a. Administration department

Administration department mempunyai tugas pokok yaitu mensupport department-department yang ada di UT Balikpapan dalam berbagai hal baik materil maupun non materil dan juga tidak terkait langsung dengan customer. Adapun support yang diberikan yaitu baik sebagai fasilitas yang diperlukan department, keuangan, penagihan, tunjangan pegawai. Adm. Department Balikpapan membagikan empat

kelompok yang pertama HC or HRD, Finance accounting, General Affair, ESR (eksternal relation responsibility).

b. Service department

Service department mempunyai tugas pokok yaitu menjual produk produk pelayanan service unit alat berat seperti komatsu, bomag, Scania, ud truck. Biasanya di United tractors sendiri menyebut layanan service nya sebagai penjualan produk support dari UT. Proses penawaran jasa service sendiri apabila customer minta penawaran berupa unit atau service, dari UT sendiri akan memberikan email dan via telepon yang dilakukan oleh mekanik.

Di UT Balikpapan sendiri mempunyai tim yang bernama CHM (customer handling management) yang bertugas sebagai pendengar keluhan atau complain dari customer dan setelah itu mereka akan diberikan tiket keluhan agar kedepan di progress dan darisitu akan di verifikasi ke Jakarta (UT call) terkait kinerja yang diberikan oleh UT Balikpapan.

c. Parts department

Parts department mempunyai tugas yaitu menjual produk produk sparepart unit alat berat seperti komatsu, bomag, Scania, ud truck. Sama dengan service department di united tractors sendiri menyebut layanan penjualan sparepartsnya sebagai penjualan produk support. Di UT sendiri menggunakan UT klik sebagai alat penjualan sparepart kepada customer baik yang baru ataupun yang lama, disana banyak terdapat informasi seputar part yang dpunya UT , penjelasan singkat dari produk tersebut dan juga

harganya, selain itu ditempat kita mempunya satu Bahasa universal yaitu link one dimana itu merupakan buku petunjuk berisi part number produk alat berat UT, hal hal seperti itu untuk mempermudah customer dan media untuk penjualan produk part alat berat juga dimana hal it berbentuk aplikasi offline yang kita berikan ke costumer yang sudah memakai produk seperti komatsu, Scania, dll.

d. Business consultant

Business consultant (BC) sendiri ada dua hal tugas pokok yang penting yaitu pertama mengkoordinir tim dari internal UT, kedua menjaga hubungan baik dengan customer. Di BC sendiri yang bertugas handle penjualan unit alat berat. Tugas utama BC yaitu cepat tanggap terkait dengan kebutuhan konsumen dan mengenal customer (seputar perusahaan) terkait kebutuhan dll. Di BC juga bertugas untuk menjalin hubungan baik dengan customer seperti kunjungan, dan complain yang ad di costumer harus cepat diatasi, dari situ agar UT mendapat kepercayaan dan mengikat dengan customer.

Terkait tugas internal di UT Balikpapan sendiri business consultant juga bertugas mengkoordinir apabila dari customer ingin membeli atau membutuhkan produk-produk support seperti service dan parts, dari tim business consultant biasa yang memberikan informasi kepada department yang ada. BC sendiri juga berperan sebagai ujung tombak atau humas apabila dari pihak luar baik customer dan sebagainya complain, keluhan dari BC lah yang akan memberikan penjelasan dan menampung keluhan barulah dari situ BC akan membawa it uke TIM UT untuk mencari solusi Bersama.